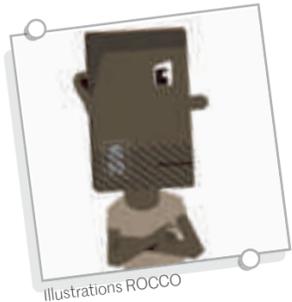


## Baromètre des tarifs bancaires

Résultats de l'enquête « Tarifs bancaires » de Meilleurebanque.com pour *Le Monde* décembre 2021.

## Le jeune inactif

20 ans



- CB à contrôle de solde
- 300 € de paiement CB
- 1 retrait déplacé par mois
- 4 commissions d'intervention par an
- Fait ses opérations par Internet

## Les 3 banques les moins chères

Boursorama Banque	0,9 €
Fortuneo	0,9 €
APY BANK by Crédit agricole Nord-Est	29,7 €

## Les prix dans les principales banques de réseau

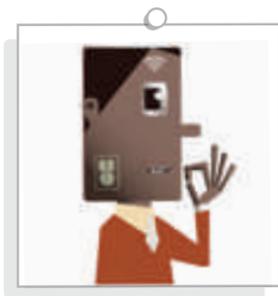
Crédit agricole*	49 €
BNP Paribas	54,1 €
Banque populaire *	54,1 €
La Banque postale	57,6 €
Caisse d'épargne*	63,7 €
Société générale	63,8 €
Crédit mutuel*	65,4 €
LCL	66,2 €
Groupe Crédit du Nord*	116,2 €

\* moyenne du groupe



## Le jeune actif

23 ans



- CB classique à débit immédiat
- 500 € de paiement CB
- 2 retraits déplacés par mois
- 4 commissions d'intervention par an
- Fait ses opérations par Internet
- Dispose d'une assurance des moyens de paiement

## Les 3 banques les moins chères

Boursorama Banque	14,6 €
Fortuneo	20,8 €
BforBank	34,6 €

## Les prix dans les principales banques de réseau

Société générale	75,9 €
Crédit agricole*	80,7 €
La Banque postale	82,3 €
Banque populaire *	96 €
BNP Paribas	96,3 €
Caisse d'épargne*	97,1 €
Crédit mutuel*	98,8 €
Groupe Crédit du Nord*	118,6 €
LCL	143,5 €



## L'employé

40 ans



- CB classique à débit différé
- 500 € de paiement CB
- 2 retraits déplacés par mois
- 5 commissions d'intervention par an
- Un chèque de banque tous les 3 ans
- Un virement permanent mensuel en ligne par an
- Fait ses opérations par Internet

## Les 3 banques les moins chères

Boursorama Banque	4,9 €
Orange Bank	5,3 €
ING	18,3 €

## Les prix dans les principales banques de réseau

LCL	104,8 €
La Banque postale	106,8 €
Crédit agricole*	114,2 €
Caisse d'épargne*	114,2 €
Crédit mutuel*	123,2 €
Banque populaire*	127,3 €
BNP Paribas	128 €
Société générale	131,2 €
Groupe Crédit du Nord*	140,2 €



## Le cadre

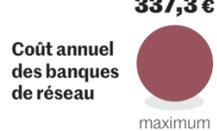


## Les 3 banques les moins chères

Boursorama Banque	
Fortuneo	
BforBank	

## Les prix dans les principales banques de réseau

Crédit agricole*	
La Banque postale	
Société générale	
Groupe Crédit du Nord*	
Caisse d'épargne*	
Crédit mutuel*	
Banque populaire*	
BNP Paribas	
LCL	



# Les tarifs bancaires qui baissent... et ceux qui montent

Les établissements en ligne et les fintech continuent de faire pression à la baisse. Mais les prix progressent malgré tout dans certains réseaux nationaux, selon l'étude réalisée par Meilleurebanque.com pour « Le Monde »

**G**are aux interprétations hâtives. Les tarifs des 117 banques analysées par le comparateur Meilleurebanque.com en exclusivité pour *Le Monde* reculent en moyenne de 0,16 % sur un an au 1<sup>er</sup> janvier 2022. Une stabilité de bon augure en cette période où le budget des Français est sous pression, notamment en raison de la hausse des prix de l'énergie. Mais les apparences sont trompeuses. « Les tarifs semblent stables, mais la situation est plus complexe qu'il n'y paraît, décrypte Adeline Jubert, responsable de Meilleurebanque.com. Nous constatons certes une pression à la baisse dans les établissements mutualistes, en particulier Crédit agricole, mais les réseaux nationaux ont par ailleurs augmenté leurs frais. » Si l'on s'en tient aux tarifs des banques en dehors des packages, ces offres de services groupés, l'addition grimpe de 1,01 % sur un an.

Le ressenti des clients recevant leur facture à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022 sera donc bien différent selon le type d'établissement dans lequel ils détiennent un compte. Les banques en ligne restent, de loin, les moins chères, en particulier Boursorama Banque et Fortuneo, qui raflent les premières places de nos classements pour tous les profils de clients. Nouveauté de l'édition 2022 du baromètre des tarifs bancaires, le profil « Adeptes du 100 % mobile » s'enrichit pour inclure 15 établissements. Il intègre à la fois des banques en ligne historiques comme BforBank, Boursorama, Fortuneo et ING, mais aussi des fintech comme Aumax, Bunq, Lydia ou Nickel.

Le point commun de ces nouveaux acteurs est qu'ils proposent un compte et une carte bancaire, mais ne disposent pas toujours d'une licence bancaire à proprement parler. L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) insiste d'ailleurs pour limiter l'usage du terme « néobanque » aux véritables banques. « Employer le mot de banque ou d'établissement de crédit pour qualifier une entreprise non bancaire est interdit par la législation », rappelle l'institution. Objectif : éviter de cultiver la confusion dans l'esprit des clients en faisant passer pour des banques de simples établissements de paiement. « Ces nouveaux acteurs sont régulés : leur statut impose des contraintes et des contrôles. Certains ambitionnent d'ailleurs de devenir des banques à part entière lorsque leur taille le leur permettra », tempère Julien Bet, associé de Bain & Company au sein du pôle services financiers.

## Des offres gratuites

Les trois établissements les moins chers de notre profil « Adeptes du 100 % mobile » sont deux banques (Boursorama et Fortuneo) et la fintech Aumax, affichant tous trois une offre gratuite pour notre consommateur. Les autres acteurs étudiés proposent des tarifs compris entre 12,30 euros (Revolut) et 130,92 euros (Bunq). Nickel atteint 126 euros en raison de son mode de facturation des retraits (1,50 euro à chaque passage au distributeur automatique de billets ; 3 retraits gratuits par mois chez les buralistes).

« Contrairement à d'autres, nous ne cherchons pas la gratuité. Nos offres sont payantes mais à des tarifs raisonnables, ce qui nous a permis de

ne pas les augmenter », rappelle Marie Degrand-Guillaud, directrice générale déléguée de Nickel, dont les 2,3 millions de clients règlent en moyenne 65 euros de frais par an. Distribué par les buralistes, Nickel centre ses activités sur le paiement, à l'inverse de certains de ses concurrents affichant des velléités de développement dans d'autres secteurs.

Orange Bank propose ainsi un livret bancaire et des crédits, tandis que l'offre de Lydia inclut des prêts, du trading (actions, cryptomonnaies) et un compte rémunéré. « Nous allons lancer une offre d'épargne sur le marché français courant 2022 », précise de son côté Jérémie Rosselli, directeur général de N26 pour la France et le Benelux, qui propose déjà des prêts à la consommation en partenariat avec Younited Credit à ses 2,5 millions de clients en France.

Ces nouveaux établissements lorgnent l'épargne et le crédit à la fois pour fidéliser leurs clients et pour trouver une source de rentabilité en dehors du compte courant, souvent gratuit. Les banques en ligne historiques ont un temps d'avance, puisqu'elles proposent des placements depuis leur lancement. Mais leur catalogue continue de s'enrichir régulièrement.

Boursorama Banque a lancé son plan d'épargne retraite (PER) en septembre 2021, qui, comme pour le contrat d'assurance-vie maison, affiche des frais au plancher par rapport à ses concurrents. « Boursorama couvre désormais la totalité des besoins du client avec du crédit, de l'épargne et la préparation de la retraite. L'objectif est de continuer à améliorer notre offre, en travaillant par exemple sur la rapidité d'exécution », détaille Benoît Grisoni, directeur général de la banque en ligne, qui compte 3,1 millions de clients. « Dans trois cas sur quatre, le client demandant un crédit à la consommation obtient une réponse immédiate. C'est le type de performance que nous cherchons à améliorer en permanence », poursuit-il. Cet établissement est, comme Crédit Mutuel Arkea et Crédit Mutuel Alliance fédérale, sur les rangs pour racheter les activités d'ING en France comptant un million de clients.

Même attention aux performances numériques chez Fortuneo. « Nous travaillons en permanence à améliorer l'expérience utilisateur de

nos applications mobiles. Nous proposons depuis juillet un mode sombre qui non seulement améliore l'ergonomie, mais permet aussi de faire des économies d'énergie », précise Grégory Guernonprez, directeur de Fortuneo. Le mode sombre est aussi disponible chez N26 depuis 2020. « La responsabilité sociale et environnementale (RSE) commence à devenir un élément de fidélisation du client, confirme Julien Bet, chez Bain & Company. Mais les établissements doivent faire des efforts de pédagogie, car nos études montrent que la moitié des clients ne comprennent pas les mesures RSE de leur banque. »

## Personnalisation de la relation

Autre phénomène récent, la pandémie a accéléré l'usage du numérique au sein des réseaux historiques. « Ils ont gagné cinq ans sur leur plan de développement digital. Les solutions hybrides, accessibles à distance ou en agence au choix du client, gagnent du terrain », constate Ada Di

Marzo, directrice générale du bureau de Paris de Bain & Company. Car le numérique ne remplace pas, dans les réseaux, le conseiller en chair et en os. BNP Paribas choisit de mettre l'accent sur cet atout en proposant deux niveaux de personnalisation de la relation. L'offre « Proximité » donne accès, gratuitement, à un conseiller généraliste capable d'accompagner le client dans ses besoins du quotidien. Ceux qui optent pour le service « Affinité » (12 euros par mois) ont quant à eux accès à un

accompagnement renforcé. « Le conseiller "Affinité" intervient sur la totalité de la relation et apporte un suivi resserré dans le cas, par exemple, de stratégies patrimoniales plus complexes », explique Christophe Ducassé, le responsable du déploiement de cette offre.

L'option « Proximité », gratuite, promettrait-elle un conseiller au rabais ? « En aucun cas. Au contraire, nous assurons une prise en charge rapide des demandes de nos clients et nous développons les compétences de toutes nos équipes, y compris les conseillers "Proximité", sur l'ensemble des thématiques, dont la gestion de patrimoine », souligne M. Ducassé. L'offre est proposée dans 180 agences depuis septembre 2021 et sera largement déployée dans le reste du réseau en 2022. ■

AGNÈS LAMBERT

**LES NÉOBANQUES LORGNENT L'ÉPARGNE ET LE CRÉDIT POUR TROUVER DE LA RENTABILITÉ EN DEHORS DU COMPTE COURANT, SOUVENT GRATUIT**



40 ans

Le cadre supérieur

40 ans



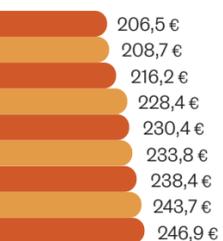
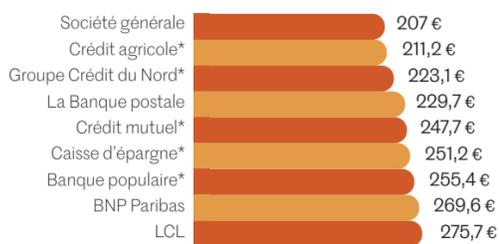
- CB Gold ou Premier à débit différé
- 3 retraits déplacés par mois
- 7 paiements de 72 € et 5 retraits de 100 € chacun hors zone euro, par an
- Un chèque de banque tous les 3 ans
- 2 virements permanents mensuels en ligne par an
- Fait ses opérations par Internet
- Dispose d'une assurance des moyens de paiement

- CB Gold ou Premier à débit immédiat
- 4 retraits déplacés par mois
- 13 paiements de 77 € et 5 retraits de 200 € chacun, hors zone euro, par an
- Un chèque de banque tous les 3 ans
- 3 virements permanents mensuels en ligne par an
- Fait ses opérations par Internet
- Dispose d'une assurance des moyens de paiement

#### ◆ Les 3 banques les moins chères



#### ◆ Les prix dans les principales banques de réseau



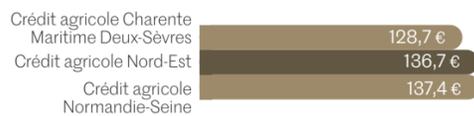
Le senior

65 ans

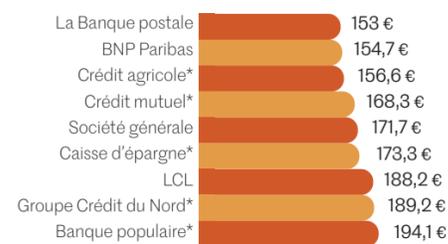


- CB classique à débit différé
- 3 retraits déplacés par mois
- 4 paiements de 75 € et 3 retraits de 100 € chacun, hors zone euro, par an
- Une réédition de son code bancaire par an
- Un chèque de banque tous les 3 ans
- Un rejet de prélèvement par an
- Un virement permanent mensuel en agence par an
- Fait ses opérations au guichet
- Dispose d'une assurance des moyens de paiement

#### ◆ Les 3 banques les moins chères



#### ◆ Les prix dans les principales banques de réseau



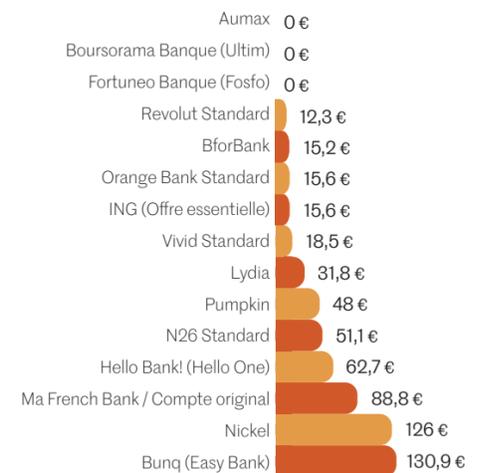
L'adepte du 100 % mobile

25 ans



- CB à contrôle de solde
- 1 000 euros de paiement en CB
- 5 retraits déplacés par mois
- 10 paiements de 60 € et 3 retraits de 60 € chacun, hors zone euro, par an
- Fait ses opérations par Internet

#### ◆ Classement des quinze banques du panel



## Comment réduire ses frais de découvert

**U**n Français sur quatre paie des frais d'incident bancaire dans l'année», rappelle Matthieu Robin, chargé de mission banque assurance à l'association de consommateurs UFC-Que choisir. Le découvert, et la litanie de frais qui en découlent, concerne tous les profils, quels que soient l'âge, la situation socioprofessionnelle et les revenus. Et la facture peut être salée : en cas de découvert non autorisé ou au-delà du montant prévu, une commission d'intervention est facturée. Elle est plafonnée réglementairement à 8 euros par opération et 80 euros par mois. Auxquels s'ajoutent les agios : le taux d'intérêt débiteur est compris entre 7 % (découvert autorisé) et 18 % (découvert non autorisé) selon les banques.

Il est souvent difficile à connaître, car les établissements ne jouent pas le jeu de la transparence. « L'information figure rarement dans les plaquettes tarifaires des réseaux. Les banques se contentent de renvoyer les clients vers leurs agences pour obtenir le détail », confirme Saïd Fadil, chargé de mission chez Meilleurebanque.com.

**Noms barbares**  
Plonger dans le rouge peut aussi entraîner d'autres frais, aux noms aussi barbares qu'incompréhensibles pour le client mis devant le fait accompli : « frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé », « frais par saisie-attribution » ou encore « frais de lettre d'information préalable pour chèques sans provision ». Sans oublier les fameux « frais de rejet de prélèvement ». « Ces derniers sont particulièrement douloureux, car, après un premier rejet, le prélèvement est à nouveau présenté sur le compte quelques jours plus

tard, et peut à nouveau être rejeté », ajoute Matthieu Robin, de l'UFC-Que choisir, qui plaide pour la suppression de ce doublon.

La facturation des incidents constitue l'un des principaux postes des frais bancaires pour les clients. Ainsi, notre profil « employé » règle en moyenne 48 euros de frais de découvert dans l'année, pour cinq dépassements de son découvert autorisé, ce qui correspond à 40 % du total de ses frais bancaires de l'année. Une proportion élevée, car notre employé consomme par ailleurs peu de produits et de services bancaires.

**Négocier une autorisation**  
Quelques précautions suffisent toutefois à alléger la note. Il est recommandé de négocier une autorisation de découvert, et d'en revoir le montant à l'occasion si vos revenus augmentent. Cela vous permettra de limiter les commissions d'intervention facturées au-delà du montant autorisé. Par ailleurs, c'est l'occasion de réfléchir à changer de banque pour passer à un établissement en ligne, car ces derniers ne facturent pas de commission d'intervention, à l'instar de BforBank, Boursorama Banque, Fortuneo, ING, Hello Bank! ou Orange Bank.

Solution encore plus radicale : devenir client d'un établissement sans autorisation de découvert ; comme EKO by CA, Ma French Bank ou Nickel. Cela ne règle pas la question des frais en cas de rejet de prélèvement, mais permet au moins d'éviter les commissions d'intervention. Les cartes à autorisation systématique sont, plus généralement, utilisées par de nombreux clients comme un outil de maîtrise budgétaire. ■

A. L.A.

## Prime à la simplicité pour les packages de produits et services

Un client sur deux détient une offre de produits et services groupée. Les banques s'attachent désormais à les rendre plus lisibles

**U**n forfait « tout compris » pour éviter les dérapages budgétaires : le principe du package, cette offre de produits et services bancaires groupés, part d'une bonne intention. Un client sur deux en est d'ailleurs équipé, d'après Meilleurebanque.com. Il permet de bénéficier d'une réduction par rapport au prix de chaque produit et service souscrit individuellement. Mais avez-vous vraiment besoin de l'intégralité de ces options ? « Il y a une dizaine d'années, les packages incluaient des services superflus, comme une assurance décès ou plusieurs chèques de banque par an, se souvient Saïd Fadil, chargé de mission chez Meilleurebanque.com. Désormais, les établissements historiques ont tendance à limiter leur package d'entrée de gamme aux produits et services vraiment indispensables. C'est un vrai progrès. » Les réseaux comme Banque populaire, Caisse d'épargne et Crédit agricole proposent des offres plus lisibles, basées sur trois niveaux de services. « Il devient plus facile de comprendre quel package vous correspond car ils répondent à des besoins clairement identifiés », ajoute Saïd Fadil.

Dans les établissements ayant renoué leur offre, le package d'entrée de gamme ne comprend qu'une poignée de produits, présentés comme essentiels (frais de tenue de compte, carte bancaire et assurance des moyens de paiement). L'offre intermédiaire correspond souvent aux particuliers aimant voyager en dehors de la zone euro, avec des services spécifiques comme l'absence de frais sur les opérations en devises. Enfin, le package le plus onéreux couvre une large palette de besoins, généralement autour d'une carte très haut de gamme.

Chez Crédit agricole, les formules Essentiel, Premium et Prestige sont en cours de déploiement dans les caisses régionales, après un test grandeur nature auprès de 100 000 clients début 2021. « Nous avons conçu ces nouvelles offres pour qu'elles soient lisibles et trans-

**Les banques en ligne proposent elles aussi des packages, même si ces offres ne sont pas toujours présentées sous cette forme sur leur site**

parentes. C'était une demande forte de certains clients, qui nous ont aidés à les construire, commente Isabelle Augrain, directrice du marché des particuliers de Crédit agricole SA. Ces offres ne sont d'ailleurs pas gravées dans le marbre : nous pourrions les faire évoluer en fonction des retours des clients en ajoutant ou en retirant certains services. »

#### S'adapter aux usages

De son côté, BNP Paribas n'a pas lancé de nouveau package, mais s'attache cependant à faire évoluer son Esprit libre. « Les offres doivent s'adapter aux nouveaux usages. Nous réfléchissons par exemple à y intégrer les virements instantanés », précise Laurent Monet, responsable marketing au sein de la banque commerciale en France.

La souscription d'une offre groupée inclut aussi parfois des avantages en cas de découvert ou sur les frais facturés lors de retraits dans des distributeurs automatiques d'une autre banque. Chez Crédit agricole, la formule Essentiel est facturée entre 9 et 10 euros par mois en fonction des caisses, chacune étant autonome dans sa tarification. « Cette offre est centrée sur les produits et services les plus utilisés par nos clients. Et rien n'empêche d'en ajouter, à la carte, en cas de besoin spécifique », assure Isabelle Augrain. Elle comprend notamment une commission d'intervention par an. Cela signifie que le client ayant souscrit cette offre peut dépasser son découvert autorisé une fois

dans l'année, sans se voir facturer cette fameuse commission dont le tarif est plafonné réglementairement à 8 euros. Chez BNP Paribas, les détenteurs d'Esprit libre, quelle que soit la formule, bénéficient d'une franchise d'agios doublée par rapport aux clients n'ayant pas souscrit de package.

A noter que les banques en ligne proposent elles aussi des packages, même si ces offres ne sont pas toujours présentées sous cette forme sur leur site. Ici, point de Sobrio (Société générale) ou autre Formule de compte (La Banque postale). Place à des services au nom qui claque : Ultim (Boursorama), Fosfo (Fortuneo) ou Prime (Hello Bank). « Les banques en ligne ont finalement elles aussi fait évoluer leur offre vers des packages qui ne disent pas leur nom, incluant par exemple les opérations à l'étranger. Une tendance directement inspirée des fintech comme N26 ou Revolut qui raisonnent "solution" plutôt que "produit" », analyse Saïd Fadil.

Que vous soyez client d'un réseau classique ou d'une banque en ligne, la souscription d'un package doit se faire en fonction de vos besoins réels. Plus ceux-ci sont importants, plus les offres groupées seront avantageuses. A l'inverse, un client rarement à découvert, ne souhaitant pas d'assurance sur les moyens de paiement ou son mobile, ni chèque de banque, a tout intérêt à souscrire les rares produits dont il a besoin à la carte. Il se contentera d'une carte Visa ou d'une Mastercard et d'un ou deux autres services lorsqu'il en a l'usage. L'enquête menée pour Le Monde par Meilleurebanque.com en témoigne. « Pour le profil "Employé", le package ressort comme la solution la moins chère dans seulement 10 % des établissements étudiés, car il s'agit d'un profil ayant une faible consommation bancaire, indique Saïd Fadil. A l'inverse, le package est avantageux dans 73 % des établissements pour notre "Cadre supérieur", gros consommateur de produits et services bancaires. » ■

A. L.A.